

«Прогресс», 1993. – 416 с.

4. Портер М.Е. Конкуренция / М.Е. Портер. – М.: Изд. дом «Вильямс», 2005. – 608 с.

5. Соколенко С.И. Производственные системы глобализации: Сети. Альянсы. Партнерства. Кластеры. Украинский контекст / С.И. Соколенко. – К.: Логос, 2002. – 646 с.

6. Теребух А.А. Туристичний кластер як форма посилення конкурентних переваг / А.А. Теребух, Н.Б. Бандура // Науковий вісник НЛТУ України: Зб. наук.-техн. праць. – Львів: РВВ НЛТУ України, 2010. – Вип. 20.12. – С.265-268.

7. Тищенко А.Н. Формирование конкурентоспособных кластеров в Харьковском регионе [Электронный ресурс] / А.Н. Тищенко, Н.Б. Петрова // Коммунальное хозяйство городов: Науч.-техн. сб. Вып.94. Серия: Экономические науки. – К.: Техніка, 2010. – С.54-61. – Режим доступа: <http://eprints.kname.edu.ua/17235/>.

8. Шутенко Н.В. Розробка стратегії розвитку туризму в Харківській області на основі просторової агломерації локальних, регіональних та транскордонних туристських кластерів [Електронний ресурс] / Н.В. Шутенко // Комунальне господарство міст: Наук.-техн. зб. Вип.98. Серія: Економічні науки. – Харків: ХНАМГ, 2011. – С. 403-408. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua/21549/>.

Отримано 06.04.2012

УДК 338.48

С.І.СИСОЄВА

*Харківська національна академія міського господарства*

## **ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ДИСТАНЦІЙНОГО НАВЧАННЯ В УМОВАХ СУЧАСНОЇ ТРАНЗИТИВНОЇ ЕКОНОМІКИ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ**

Аргументовано необхідність залучення дистанційної системи навчання до процесу навчання кваліфікованих кадрів туристичної галузі на будь-якому професійному рівні, розглянуто методи та форми дистанційної системи навчання, які можна успішно застосувати під час підготовки та перепідготовки працівників.

Аргументирована необходимость привлечения дистанционной системы обучения к процессу обучения квалифицированных кадров туристической отрасли на любом профессиональном уровне, рассмотрены методы и формы дистанционной системы обучения, которые можно успешно применить во время подготовки и переподготовки работников.

The necessity of bringing in of the controlled from distance departmental teaching is argued to the process of studies of skilled shots of tourist industry at any professional level, methods and forms of the controlled from distance system are considered studies that can be successfully applied during preparation and retraining of workers.

*Ключові слова:* дистанційне навчання, кваліфікаційний рівень персоналу, децентралізація навчання, моніторинг навчального процесу, методи дистанційного навчання, учбовий контингент, комплексна, проблемна та дослідницька форми навчання, успішність працівника, підготовленість фахівця.

Сучасний туристичний ринок України стрімко змінює своє обличчя, про що свідчить активізація процесу створення філіалів вже достатньо розвинутих туристичних фірм та появи нових, і цей процес

особливо активізувався з відміною ліцензування туристичної діяльності. Слід зазначити, що туристична діяльність як галузь ринкової економіки надмірно складна, для того щоб займатися нею без освіти. Асортимент туристичних послуг, країн та курортів постійно змінюється, технологічні процеси удосконалюються. При цьому дійсно якісні інтелектуальні та туристичні послуги можуть надавати лише професіонали.

Дослідження проблеми якості надання туристичних послуг ведуться безперервно, але питання щодо вибору моделі дистанційної освіти як механізму загальної системи підвищення кваліфікаційного рівня постало особливо актуально тільки в умовах ринкової економіки. Аспекти вирішення цієї проблеми досліджували А.В. Густирь, В.П. Демкін, Г.В. Можаяєва, А.М. Новіков, В.І. Овсяніков [1-5] та ін.

Усі ці дослідження поєднує висновок про те, що для досягнення професіоналізму треба мати визначені туристичною галуззю «стартові можливості»: здібності, спеціальні знання, навички та вміння, кваліфікацію, відповідну мотивацію професійної діяльності. Професіоналізм залежить, насамперед, від реалізації працівника у професійній сфері, що, в свою чергу, припускає наявність високого рівня мотивації професійних досягнень [6].

Запорукою успіху є уміння менеджерів на будь-якому рівні володіти новітньою інформацією, напрацьовувати здатності швидше за інших. Важливим фактором розвитку слід вважати здатність компанії постійно підвищувати кваліфікацію своїх співробітників. Таким чином, проблема полягає у тому, що туристичним компаніям потрібно підвищувати рівень кваліфікації працівників, щоб задовольнила б усі потреби сучасного ринку: з одного боку, забезпечити масове охоплення слухачів, а з іншого – постійно коригувати знання, при цьому якомога швидше.

На нашу думку, вирішенням цієї проблеми є залучення кваліфікаційних кадрів до дистанційного навчання, бо зараз така форма розвивається не тільки в рамках національних систем освіти, але й у окремих комерційних компаніях.

На сьогодні в Україні важливо переорієнтувати статус освітніх підрозділів підприємств туристичної галузі. Вагомим моментом цієї переорієнтації необхідно вважати інвестування у дистанційне навчання на одному рівні з інвестиціями у науково-дослідницькі розробки туризму.

В сучасних умовах традиційна система навчання, яка вимагає відсутності працівника на робочому місці певний час, в силу чого така ситуація веде до втрати робочого часу, стає все більш невизнаною.

Розвинені туристичні підприємства мають підрозділи у регіонах і при цьому персонал треба навчати та підвищувати його кваліфікацію на рівні сучасних вимог на всіх структурних рівнях. Окрім того навчання персоналу необхідно проводити в інтенсивному темпі, щоб не стримувати процес реалізації нових туристичних послуг на туристичному ринку країни. Послуги щодо навчання персоналу та підвищення його кваліфікаційного рівня повинні надаватися водночас з появою новітніх розробок туристичного підприємства. Саме ці фактори зумовлюють необхідність децентралізації навчання. Децентралізація навчання дозволяє запобігти переміщення персоналу до центру навчання, зекономити час, витрати на транспорт та відволікання персоналу від роботи. Таким чином, дистанційне навчання – це шанс для підприємства забезпечити швидке впровадження нових послуг в умовах постійної модернізації туристичної галузі. Саме дистанційне навчання спроможне знизити витрати на навчання персоналу у порівнянні з проведенням тренінгів та заощадити час, відведений на навчання, надати можливість навчання на робочому місці без відриву від виконання функціональних обов'язків.

Технології дистанційного навчання дозволяють автоматизувати рутинні процеси навчання. Наприклад, саме така форма навчання спроможна надати можливість забезпечити автоматичне тестування всіх працівників у мінімальні строки.

На наш погляд, дистанційне навчання у галузі послуг (у нашому випадку – туристичних) можна розглянути як систему технологій. Технології дистанційного навчання дозволяють організувати та комбінувати учбовий контингент, регламентувати доступ до нього, складати індивідуальні та групові плани навчання (взаємодії з учбовим контентом), проводити тестування практично будь-якої складності, здійснювати моніторинг процесу дистанційного навчання, накопичувати статистику та надавати звітність.

Структурно систему дистанційного навчання туристичної компанії з урахуванням сучасних інформаційних технологій наведено на рис.1.

Навчити велику кількість співробітників у короткий термін – особливо важливий факт для агентств, що мають віддалені один від одного філії, бо саме зараз спостерігається тенденція зміни туристичного ринку: багато операторів та туристичні мережі значну частину функцій віддають регіонам, наділяючи філії та представництва більш широкими повноваженнями.

Завдяки дистанційному навчанню стандарти якості обслуговування туристів, туристичних продуктів, послуг і напрямів, можна

впроваджувати швидше і з можливістю дистанційного управління контролювати засвоєння знань.

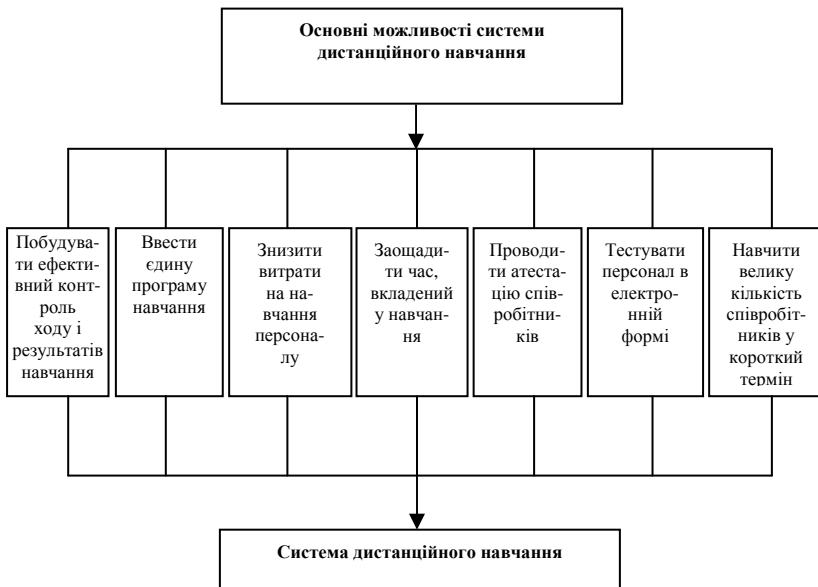


Рис.1 – Основні складові системи дистанційного навчання (розроблено автором)

Саме методи дистанційного навчання дають змогу оцінювати дистанційну освіту у туристичній галузі як пріоритетний напрям освіти.

На сьогодні дуже поширений метод, в основі якого лежить виклад учбового матеріалу викладачем, при цьому слухачі не грають активну роль в комунікації (вчення «один до багатьом»). Даний метод використовується педагогом, репетитором, консультантом, коли тих, кого навчають і консультують, ціла група, при цьому вони приблизно однаково підготовлені і націлені на однаковий результат.

З інтенсивним розвитком навчальних телекомунікаційних технологій активно використовується метод, для якого характерна активна взаємодія між всіма учасниками учбового процесу (вчення «багато до багатьом»). Саме цей метод, який орієнтований на групову роботу клієнтів, що потребують науково-технічних послуг, представляє найбільший інтерес для дистанційного навчання. Він передає широкі використання дослідницьких і проблемних способів вчення. Метод навчання в співпраці з'явився як альтернативний варіант традиційній

аудиторно-лекційній системі. У єдиному процесі такого методу об'єднуються три ідеї: навчання в колективі, взаємооцінка, навчання в малих групах. Роль викладача, репетитора, консультанта, наукового і технічного керівника при такому навчанні зводиться до того, що він задає тему (ставить учбове завдання) для тих, хто навчається, а далі він повинен створити і підтримувати таке сприятливе середовище спілкування і психологічний клімат, при яких ті, кого він навчав, успішно співпрацювали.

Вчення у співпраці може мати різні форми (рис.2).

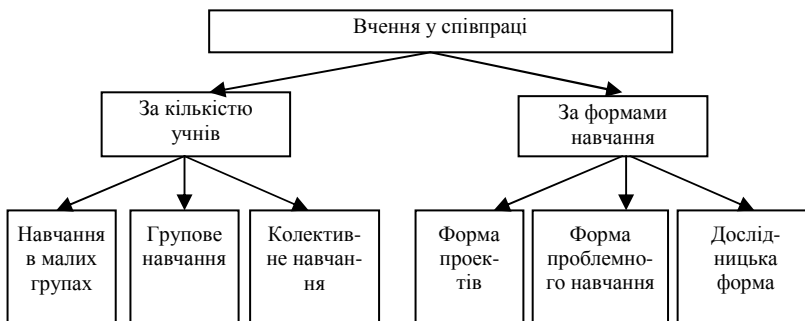


Рис.2 – Структура методу навчання в співпраці (розроблено автором)

Форма проєктів передбачає комплексний процес навчання, що дозволяє тому, кого консультують, проявити самостійність в плануванні, організації і контролі своєї учбово-пізнавальної діяльності, результатом якої є створення будь-якого продукту або явища. В основі форми проєктів лежить розвиток пізнавальних, творчих інтересів тих, кого консультують та навчають, а також їх умінь самостійно приймати професійні рішення у будь-яких робочих ситуаціях. Цей метод навчання завжди орієнтовано на самостійне опрацювання начального матеріалу.

Форму проблемного навчання засновано на розгляді складних пізнавальних завдань, вирішення яких представляє істотний практичний або теоретичний інтерес. При цьому в процесі проблемного навчання увага тих, кого навчають, фокусується на важливих професійних проблемах, що сприяє розвитку професійних умінь і навиків.

Дослідницька форма навчання характеризується наявністю чітко поставлених актуальних і значимих для учасників цілей, продуманої і обґрунтованої структури, широкого використання арсеналу методів дослідження, використання наукових методів обробки і оформлення

результатів. Цей метод особливо ефективний у вживанні при консультуванні менеджерів та тих, хто працює на відповідальних посадах, що вимагає певних знань методів наукового дослідження проблем. При цьому консультант або науковий і технічний керівники повинні слідкувати за тим, щоб тематика дослідницьких проектів відображала найбільш актуальні проблеми розвитку наочної області, а також враховувати їх значущість для розвитку дослідницьких навиків тих, кого навчають.

Акцентуючи увагу на перевагах дистанційного навчання, вважаємо також за доцільне зазначити, що питання щодо професіональності того чи іншого працівника необхідно розглядати індивідуально та конкретно. Ніколи не треба ототожнювати поняття успішності працівника у будь-якій формі навчання та його професіоналізм у виконанні професійних обов'язків. Саме питання професійної придатності працівника вимагає його вирішення суто індивідуально та конкретно.

Індивідуальний підхід в цьому питанні потрібний ще і тому, що на одній і тій же роботі різні люди досягають успіху за рахунок різних поєднань своїх особистих якостей. Хороший працівник максимально використовує свої сильні сторони і долає, компенсує різними засобами слабкі.

На нашу думку, доцільно зробити висновок щодо важливої ролі дистанційної освіти у підготовці кваліфікованих кадрів, але при цьому підготовленість слід розглядати як наявність у фахівця ще й особових якостей, теоретичних знань, практичних навичок і умінь, що дозволяють у будь-який час успішно вирішувати завдання, що стоять перед ним, і виконувати функціональні обов'язки. Підготовленість фахівця до діяльності в цілому ще не означає, що він готовий в певний момент вчинити необхідні дії, тим результативніше. На ділі багато що залежить від мотивації, внутрішньої зібраності, волевої настроєності, здатності в даний момент виконати необхідну роботу і мати відповідні результати.

1.Густырь А.В. Проблемы нормативного обеспечения и выбора базовой модели дистанционного образования // Дистанционное образование в России. Постановка проблемы и опыт организации / Сост. Овсянников В.И. – М.:РИЦ "Альфа" МГОПУ им. М.А. Шолохова, 2001. – С.34-36.

2.Демкин В.П., Можаяева Г.В. Технологии дистанционного обучения. – Томск, 2002. – 198 с.

3.Можаяева Г.В. Учебный процесс в системе дистанционного образования // Построение системы непрерывного профессионального образования. – М., 2000. – 204 с.

4.Новиков А.М. Построение системы непрерывного профессионального образования. – М., 2000. – 134 с.

5.Овсянников В.И. Структура дистанционного образования // Дистанционное образование в России. Постановка проблемы и опыт организации / Сост. Овсянников В.И.

– М.: РИЦ "Альфа" МГОПУ им. М.А. Шолохова, 2001. – С.51.

6.Сисоева С.І. Нормативно-правова база як механізм регулювання ринку туристичних послуг в Україні // Матеріали Междунар. науч.-практ. конф. «Современные проблемы социально-экономического развития России», г. Белгород, 15 марта 2011 г. – С.163-164.

*Отримано 13.04.2012*

УДК 338.486

В.В.АБРАМОВ, Е.А.ОПЛАКАНЕЦ

*Харьковская национальная академия городского хозяйства.*

### **ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ЭКСТРЕМАЛЬНОГО ТУРИЗМА В КРЫМУ**

Предложен комплекс мер по совершенствованию методических и практических рекомендаций для организации экстремального туризма в целях повышения безопасности туристов и развития Крымского региона.

Запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення методичних і практичних рекомендацій з організації екстремального туризму з метою підвищення безпеки туристів та розвитку Кримського регіону.

A set of measures are proposed to improve the methodological and practical recommendations for organization of extreme tourism in order to enhance the safety of tourists and the development of the Crimean region.

*Ключевые слова:* экстремальный туризм, безопасность туристов.

Предоставление безопасности при оказании туристских услуг является важным вопросом развития туризма. Основным фактором, сдерживающим развитие экстремального туризма в Крыму, наряду с традиционно завышенными ценами, явился низкий уровень качества предоставляемых услуг. Данная проблема является комплексной и системной и имеет серьезные негативные последствия: экономического характера и связанные с потерей здоровья и гибелью людей.

В Крыму целостная система обеспечения безопасности при организации услуг экстремального туризма, в том числе за счет современных страховых механизмов, до сих пор не создана. Имеет место недостаточное финансирование данной отрасли, нехватка высококвалифицированных кадров и нестабильная организационная структура контрольно-спасательных служб. В то же время отдельные виды экстремального туризма при выполнении ряда условий могут стать достаточно массовыми, экономически привлекательными для бизнеса и иметь возможность роста социально-экономической отдачи. Этим обусловлена необходимость поиска, разработки и внедрения новых теоре-